

## INFORME DE VIGILANCIA A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LOS CIUDADANOS A CORTE 30 DE JUNIO DE 2020

La Oficina de Control Interno, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 ***“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*** y el Decreto 2461 de 2012 ***“Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”*** y con el fin de garantizar los principios de transparencia, publicidad eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, rinde el presente informe de vigilancia a la atención de peticiones, quejas, sugerencia y reclamos que los ciudadanos presentaron ante la Auditoria General de la Republica durante el periodo comprendido entre el primero (1) de enero y el treinta (30) de junio de 2020.

La Auditoría General de la Republica cuenta con un Sistema Integral de Auditoria, Modulo SIA – ATC, desarrollado con el fin de proveer una herramienta informática vía web, que permite gestionar y controlar los requerimientos que los ciudadanos presentan, tales como peticiones, denuncias, quejas y sugerencias, entre otros, con el fin de obtener una respuesta oportuna o el inicio de una actuación administrativa, según corresponda.

El ejercicio de vigilancia, se llevó a cabo teniendo en cuenta los reportes del aplicativo SIA-ATC, el informe de Gestión elaborado por la Auditoria Delegada para la Vigilancia de la Gestión Fiscal, revisando el plan de mejoramiento del proceso de participación ciudadana, las actas de SIA-ATC y las herramientas de atención al ciudadano adoptadas en la AGR.

Este informe tiene como objetivo ejercer la vigilancia a la debida atención que debe dar la AGR a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, que radiquen los ciudadanos, haciendo uso del módulo SIA-ATC, con el fin de establecer el cumplimiento de las normas vigentes para el tratamiento de los mismos y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la gestión de la entidad.

**Por lo anterior**, verificaremos que las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, presentadas por la ciudadanía ante la entidad, sean atendidas de acuerdo a la normatividad vigente.

### DESARROLLO DEL EJERCICIO DE VIGILANCIA

#### VERIFICACION DE LOS TERMINOS DE ATENCION A TRAVES DEL APLICATIVO SIA-ATC

Una vez analizado el informe de gestión elaborado por el equipo de Participación Ciudadana de la Auditoria Delegada para la Vigilancia de la Gestión Fiscal, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2020.



De acuerdo, con el reporte de solicitudes agrupadas por dependencia que arroja el SIA-ATC, ante la AGR se radicaron 361 requerimientos ciudadanos de los cuales 261 (72%) fueron asignadas al área misional y los otros 100 (28%) al área de apoyo

De este número de peticiones recibidas se archivaron 308, de los cuales, 145 se archivaron de acuerdo con lo ordenado por el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, 3 por desistimiento tácito y los restantes 160 se atendieron directamente por la AGR por ser de nuestra competencia.

## REQUERIMIENTOS AGRUPADOS POR DEPENDENCIA DEL AREA MISIONAL

A continuación se muestra el estado de las peticiones atendidas durante la vigencia para cada dependencia del área misional, como se puede observar, la *Auditoría Delegada para la Vigilancia de la Gestión Fiscal* es la dependencia que ha tenido a cargo el mayor número de derechos de petición, 164 que corresponden al 45% del total, de los cuales, tiene en trámite seis, archivó 140 por traslado a otras entidades, uno por desistimiento tácito y 17 por competencia directa, le sigue la *Dirección de Control Fiscal*, dependencia que ha tenido a cargo 16 derechos de petición (4% del total), de los cuales, seis se encuentran en trámite y archivó 10 por competencia directa de la AGR y en tercer lugar esta la *Gerencia Seccional de Cali*, dependencia que ha tenido a cargo 13 derechos de petición (3.6% del total), de los cuales tiene uno en trámite y archivó 12 por competencia directa de la AGR, tal y como se evidencia aquí:

ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	DELEGADA	CONTROL FISCAL	MEDELLÍN	BOGOTÁ	CALI	BUCARAMANGA	BARRANQUILLA	NEIVA	ARMENIA	CÚCUTA	VILLAVICENCIO	MONTERÍA	RESPONSABILIDAD FISCAL	TOTAL PETICIONES AREA MISIONAL
Peticiones que se encuentran en trámite y que fueron recibidas en la vigencia	6	6	0	2	1	4	2	0	2	1	4	1	2	31
Peticiones que se encuentran en trámite y que fueron recibidas en vigencias anteriores	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	3
<b>TOTAL DE PETICIONES EN TRÁMITE</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>34</b>
Peticiones archivadas en la vigencia por ser de competencia de la AGR y que fueron recibidas en la vigencia	16	9	9	2	11	3	5	0	0	8	7	1	1	72
Peticiones archivadas en la vigencia por ser de competencia de la AGR y que fueron recibidas en vigencias anteriores	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	7
<b>TOTAL DE PETICIONES ARCHIVADAS EN LA VIGENCIA POR SER DE COMPETENCIA DE LA AGR</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>79</b>
Peticiones archivadas en la vigencia por ser de competencia de otras entidades y que fueron recibidas en la vigencia	140	0	0	0	0	4	1	0	0	0	0	0	0	145
Peticiones archivadas en la vigencia por ser de competencia de otras entidades y que fueron recibidas en vigencias anteriores	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL DE PETICIONES ARCHIVADAS EN LA VIGENCIA POR SER DE COMPETENCIA DE OTRAS ENTIDADES</b>	<b>140</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>145</b>
Peticiones archivadas en la vigencia por desistimiento tácito y que fueron recibidas en la vigencia	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Peticiones archivadas en la vigencia por desistimiento tácito y que fueron recibidas en vigencias anteriores	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
<b>TOTAL DE PETICIONES ARCHIVADAS EN LA VIGENCIA</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>

POR DESISTIMIENTO TÁCITO															
Peticiones archivadas en la vigencia por desistimiento expreso y que fueron recibidas en la vigencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Peticiones archivadas en la vigencia por desistimiento expreso y que fueron recibidas en vigencias anteriores	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL DE PETICIONES ARCHIVADAS EN LA VIGENCIA POR DESISTIMIENTO EXPRESO</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Peticiones archivadas en la vigencia por irrespeto y que fueron recibidas en la vigencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Peticiones archivadas en la vigencia por irrespeto y que fueron recibidas en vigencias anteriores	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL DE PETICIONES ARCHIVADAS EN LA VIGENCIA POR IRRESPECTO</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL DE PETICIONES ARCHIVADAS DURANTE LA VIGENCIA Y QUE FUERON RECIBIDAS EN VIGENCIAS ANTERIORES</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>
<b>TOTAL DE PETICIONES ARCHIVADAS DURANTE LA VIGENCIA Y QUE FUERON RECIBIDAS EN LA VIGENCIA</b>	<b>156</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>218</b>
<b>TOTAL PETICIONES ARCHIVADAS DURANTE LA VIGENCIA</b>	<b>158</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>227</b>
<b>TOTAL DE PETICIONES ATENDIDAS EN LA VIGENCIA</b>	<b>164</b>	<b>16</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>261</b>

Fuente: Informe de Gestión elaborado por la Delegada para la vigilancia de la gestión fiscal.

### REQUERIMIENTOS AGRUPADOS POR DEPENDENCIA DEL AREA DE APOYO

Con relación a las peticiones del área de apoyo, también presentamos en cuadro en el cual se observa que la *Oficina Jurídica* es la dependencia que ha tenido a cargo el mayor número de peticiones con 50 (14% del total), de las cuales, 12 se encuentran en trámite y archivó 38 por competencia directa de la AGR. En segundo lugar se encuentra la *Dirección de Talento Humano*, que ha tenido a su cargo 25 peticiones (7% del total), de las cuales, cuatro se encuentran en trámite y 21 fueron archivadas por competencia y en tercer lugar esta la *Oficina de Planeación*, la *Oficina de Estudios Especiales* y la *Dirección de Recursos Físicos*, cada una con siete derechos de petición a cargo (2% del total), como se muestra a continuación:

ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	TALENTO HUMANO	JURIDICA	PLANEACIÓN	ESTUDIOS ESPECIALES	SECRETARIA GENERAL	RECURSOS FISICOS	RECURSOS FINANCIEROS	CONTROL INTERNO	AUDITORIA AUXILIAR	TOTAL PETICIONES AREA DE APOYO
Peticiones que se encuentran en trámite y que fueron recibidas en la vigencia	4	12	1	2	0	0	0	0	0	19
Peticiones que se encuentran en trámite y que fueron recibidas en vigencias anteriores	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL DE PETICIONES EN TRÁMITE</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>19</b>
Peticiones archivadas en la vigencia por ser de competencia de la AGR y que fueron recibidas en la vigencia	20	38	5	5	1	6	2	0	1	78
Peticiones archivadas en la vigencia por ser de competencia de la AGR y que fueron recibidas en vigencias anteriores	1	0	1	0	0	1	0	0	0	3



<b>TOTAL DE PETICIONES ARCHIVADAS EN LA VIGENCIA POR SER DE COMPETENCIA DE LA AGR</b>	<b>21</b>	<b>38</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>81</b>
Peticiones archivadas en la vigencia por ser de competencia de otras entidades y que fueron recibidas en la vigencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Peticiones archivadas en la vigencia por ser de competencia de otras entidades y que fueron recibidas en vigencias anteriores	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL DE PETICIONES ARCHIVADAS EN LA VIGENCIA POR SER DE COMPETENCIA DE OTRAS ENTIDADES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Peticiones archivadas en la vigencia por desistimiento tácito y que fueron recibidas en la vigencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Peticiones archivadas en la vigencia por desistimiento tácito y que fueron recibidas en vigencias anteriores	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL DE PETICIONES ARCHIVADAS EN LA VIGENCIA POR DESISTIMIENTO TÁCITO</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Peticiones archivadas en la vigencia por desistimiento expreso y que fueron recibidas en la vigencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Peticiones archivadas en la vigencia por desistimiento expreso y que fueron recibidas en vigencias anteriores	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL DE PETICIONES ARCHIVADAS EN LA VIGENCIA POR DESISTIMIENTO EXPRESO</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Peticiones archivadas en la vigencia por irrespeto y que fueron recibidas en la vigencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Peticiones archivadas en la vigencia por irrespeto y que fueron recibidas en vigencias anteriores	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL DE PETICIONES ARCHIVADAS EN LA VIGENCIA POR IRRESPECTO</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL DE PETICIONES ARCHIVADAS DURANTE LA VIGENCIA Y QUE FUERON RECIBIDAS EN VIGENCIAS ANTERIORES</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<b>TOTAL DE PETICIONES ARCHIVADAS DURANTE LA VIGENCIA Y QUE FUERON RECIBIDAS EN LA VIGENCIA</b>	<b>20</b>	<b>38</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>78</b>
<b>TOTAL PETICIONES ARCHIVADAS DURANTE LA VIGENCIA</b>	<b>21</b>	<b>38</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>81</b>
<b>TOTAL DE PETICIONES ATENDIDAS EN LA VIGENCIA</b>	<b>25</b>	<b>50</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

Fuente: Informe de Gestión elaborado por la Delegada para la vigilancia de la gestión fiscal.

Con relación a las peticiones recibidas, se toma una muestra para verificar el cumplimiento de los parámetros de Ley, en un recuadro dividido por área misional y área de apoyo, que describe el número de identificación del requerimiento, tipo de petición, tiempo de respuesta (en días hábiles), observaciones o aclaraciones:

### AREA MISIONAL

AUDITORIA DELEGADA			
SIA-ATC	TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS HÁBILES)	OBSERVACIONES O ACLARACIONES
2019000903	Derecho de petición	39	No se entregó la información porque no
2020000016	Denuncia	27	
2020000021	Solicitud de Información	7	



			existe
2020000027	Derecho de petición	7	
2020000095	Petición entre entidades	3	
2020000102	Petición entre entidades	4	
2020000162	Denuncia	3	
2020000213	Petición entre entidades	2	
2020000225	Queja	2	
2020000255	Derecho de petición	15	
2020000289	Derecho de petición	1	
2020000001	Denuncia	5	
2020000002	Solicitud de información	4	
2020000005	Denuncia	3	
2020000006	Denuncia	4	
2020000015	Denuncia	5	
2020000028	Derecho de petición	5	
2020000041	Denuncia	2	
2020000042	Denuncia	2	
2020000043	Denuncia	4	
2020000045	Denuncia	3	
2020000046	Denuncia	3	
2020000051	Petición entre entidades	3	
2020000055	Denuncia	3	
2020000063	Denuncia	4	
2020000072	Denuncia	1	
2020000073	Petición entre entidades	1	
2020000077	Denuncia	3	
2020000081	Derecho de petición	3	
2020000084	Consulta	3	
2020000089	Denuncia	3	
2020000091	Petición entre entidades	3	
2020000092	Petición entre entidades	5	
2020000093	Solicitud de información	4	
2020000094	Denuncia	4	
2020000099	Petición entre entidades	3	
2020000100	Consulta	4	
2020000104	Denuncia	3	
2020000105	Denuncia	4	
2020000106	Denuncia	4	
2020000107	Denuncia	3	
2020000108	Denuncia	4	
2020000109	Denuncia	5	
2020000113	Denuncia	3	
2020000124	Denuncia	5	
2020000125	Denuncia	4	
2020000126	Denuncia	4	
2020000128	Denuncia	3	
2020000136	Consulta	2	
2020000138	Denuncia	2	
2020000139	Denuncia	2	
2020000149	Denuncia	2	
2020000150	Petición entre entidades	1	
2020000151	Denuncia	2	
2020000152	Denuncia	3	
2020000153	Denuncia	4	
2020000154	Petición entre entidades	3	
2020000157	Denuncia	2	Presentado durante la suspensión de términos
2020000159	Denuncia	3	Presentado durante la
2020000161	Denuncia	2	Presentado durante la suspensión de





			términos
2020000161	Denuncia	2	Presentado durante la suspensión de términos
2020000167	Consulta	2	
2020000169	Denuncia	3	
2020000170	Denuncia	3	
2020000171	Denuncia	3	
2020000172	Denuncia	3	
2020000174	Denuncia	4	
2020000176	Denuncia	3	
<b>DIRECCION DE CONTROL FISCAL</b>			
SIA-ATC	TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS HÁBILES)	OBSERVACIONES O ACLARACIONES
2020000025	Denuncia	En términos	
2020000266	Derecho Petición	En términos	
2020000273	Denuncia	En términos	
2020000297	Denuncia	En términos	
2020000322	Denuncia	En términos	
2020000325	Denuncia	En términos	
2019000731	Denuncia	13	
2020000012	Solicitud de congresista	15	
2020000037	Denuncia	14	
2020000060	Queja	19	
2020000079	Solicitud de congresista	9	
2020000103	Queja	14	
2020000137	Denuncia	14	
2020000279	Derecho Petición	12	
2020000288	Derecho Petición	10	
2020000290	Queja	12	
<b>GERENCIA SECCIONAL DE MEDELLIN</b>			
SIA-ATC	TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS HÁBILES)	OBSERVACIONES O ACLARACIONES
2019000697	Denuncia	En términos	
2019000895	Denuncia	20	
2020000009	Denuncia	9	
2020000032	Denuncia	15	
2020000048	Denuncia	15	
2020000115	Denuncia	3	
2020000118	Denuncia	21	
2020000119	Denuncia	21	
2020000122	Petición entre entidades	2	
2020000242	Denuncia	18	
2020000323	Derecho de petición	4	
<b>GERENCIA SECCIONAL VILLAVICENCIO</b>			
SIA-ATC	TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS HÁBILES)	OBSERVACIONES O ACLARACIONES
2020000324	Denuncia	En términos	
2020000331	Otros	En términos	
2020000334	Denuncia	En términos	
2020000365	Denuncia	En términos	
2020000004	Denuncia	29	
2020000120	Denuncia	30	
2020000202	Petición entre Entidades	5	
2020000228	Interés General	19	
2020000253	Solicitud Concepto	6	
2020000282	Interés General	16	



2020000294	Derecho de petición	15	
------------	---------------------	----	--

AREA DE APOYO			
AUDITORIA AUXILIAR			
SIA-ATC	TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS HÁBILES)	OBSERVACIONES O ACLARACIONES
2020000252	Derecho de petición	2	
DIRECTOR DE TALENTO HUMANO			
SIA-ATC	TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS HÁBILES)	OBSERVACIONES O ACLARACIONES
2020000319	Derecho de petición	EN TERMINO	
2020000320	Derecho de petición		
2020000341	Derecho de petición		
2020000345	Derecho de petición		
2019000926	Derecho de petición	14	
2020000022	Derecho de petición	9	
2020000026	Derecho de petición	8	
2020000031	Derecho de petición	7	
2020000049	Derecho de petición	7	
2020000054	Derecho de petición	9	
2020000058	Derecho de petición	14	
OFICINA JURIDICA			
SIA-ATC	TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA (EN DÍAS HÁBILES)	OBSERVACIONES O ACLARACIONES
2020000268	Concepto	En términos	
2020000295	Concepto	En términos	
2020000308	Solicitud información	En términos	
2020000314	Concepto	En términos	
2020000330	Concepto	En términos	
2020000337	Concepto	En términos	
2020000340	Concepto	En términos	
2020000350	Concepto	En términos	
2020000351	Concepto	En términos	
2020000353	Concepto	En términos	
2020000355	Concepto	En términos	
2020000359	Denuncia	En términos	
2020000018	Concepto	20	
2020000023	Concepto	10	
2020000033	Concepto	20	
2020000035	Solicitud de información	5	
2020000038	Concepto	20	
2020000039	Denuncia	10	
2020000044	Concepto	27	
2020000047	Concepto	21	
2020000053	Concepto	27	
2020000065	Concepto	27	

De acuerdo con la muestra verificada se evidencia que la AGR atendió a cabalidad las peticiones, quejas, sugerencias y/o reclamos que radican los ciudadanos, de manera que durante este periodo no se identificó la materialización de productos no conformes en la atención de derechos de petición:



## PROTOCOLOS DE ATENCION AL CIUDADANO

La Auditoría General de la Republica cuenta con el procedimiento para la atención de peticiones PC.210.P02.P a cargo del proceso de participación ciudadana, dentro del cual en sus últimas actualizaciones en el SGC incluyeron los Protocolos de Atención al Ciudadano que tienen como finalidad establecer los parámetros y directrices para la efectiva, eficiente y oportuna atención a la ciudadanía, quien funge como eje central de nuestra gestión, a través de diferentes canales, como son: presencial, telefónico, correos electrónicos, redes sociales y formulario para la presentación de derechos de petición SIA – ATC.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se destaca la labor desempeñada por la Auditoría Delegada con relación a la mejora continua del proceso de Participación Ciudadana en lo relacionado con la atención a peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de los ciudadanos. Tanto así que para el primer y segundo trimestre de 2020 no se identificó la materialización de ninguna salida no conforme en la atención de derechos de petición, conforme lo descrito en el Sistema de Gestión de ambos trimestres.


Se hace la invitación a mantener el desarrollo de la actividad por parte de la Delegada y continuar con la formación a los funcionarios, el seguimiento a las peticiones y acompañamiento para mantener estos buenos resultados.

Cordialmente,



**DILY MARINA MAESTRE ZABALA**

Directora Oficina de Control Interno

	Nombre y Apellido	Firma	Fecha
Proyectado por:	María del Pilar Martínez Cárdenas		31/07/2020
Revisado por:	Dily Marina Maestre Zabala		31/07/2020
Aprobado por:	Dily Marina Maestre Zabala		31/07/2020

*Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma.*